MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Experiencia del Cliente	**Área:**	División Gestión Experiencia del Cliente
Código del Cargo:	3016. 13	**Código del Puesto:**	3016
Categoría:	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe División Gestión Experiencia del Cliente	**Reporta a:**	Subgerente General de Negocios
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades, labores y procesos que se realizan en su División a cargo, con el fin de mejorar la eficiencia en el Servicio al Cliente con el control de procesos operativos, comerciales, de gestión y servicio, desarrollando una relación eficaz con las funciones de soporte al negocio, en línea de garantizar el ciclo de bienestar y satisfacción de los clientes del Conglomerado. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Emitir directrices y políticas a los Jefes de Áreas a cargo, coordinadores de equipos de trabajo, técnicos y profesionales, sobre las prioridades que se deben seguir de acuerdo a los planes de trabajo de la dependencia.
			2. Programar, planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con las dependencias a su cargo, sugerir mejoras a los mismos las cuales sean de mayor impacto y utilidad para su jefatura inmediata y para la administración activa.
			3. Asignar y supervisar la ejecución de estudios técnicos y profesionales llevados a cabo en la materia que corresponda en la División a cargo, relacionados con las áreas, actividades, operaciones, proyectos, contrataciones, desarrollo de productos.
			4. Evaluar la gestión de la División del equipo a cargo, en cuanto a los trabajos realizados y el cumplimiento de las metas, revisar la gestión y tomar las medidas correctivas.
			5. Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO.
			6. Velar con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna del Banco en las áreas correspondientes.
			7. Supervisar la correcta aplicación del Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente, para la prestación de los servicios y cultura de servicio al cliente.
			8. Establecer indicadores de gestión, que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que prestan dificultades o incrementos anormales, debido a la cantidad de inconformidades.
			9. Gestionar el personal que prestará sus servicios para asesoría de cliente interno (oficinas comerciales) evacuando dudas con respecto a ofertas de valor por segmento, normativas y procesos que apoyen al personal.
			10. Brindar seguimiento al comportamiento de los indicadores base en la experiencia del servicio al cliente.
			11. Participar en la creación de los modelos de evaluación de satisfacción del Cliente, considerado los objetivos estratégicos perseguidos por el Conglomerado en materia de diseño de la experiencia de cliente.
			12. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			15. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			18. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			19. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			22. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			24. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Gerencia o Administración Pública.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Cuatro años de experiencia laboral relacionadas con la supervisión de personal profesional en áreas administrativas o bancarias, así como en labores relacionadas con la naturaleza del servicio al cliente.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Cursos certificados en temas relacionados con servicio al cliente.
	2. Conocimiento de los productos y servicios del Banco o bien financieros.
	3. Conocimiento en Formulación de Presupuesto.
	4. Conocimiento en Informes de Gestión Conocimiento en Supervisión y Evaluación de Personal.
	5. Conocimientos en la preparación de planes estratégicos.
	6. Conocimiento en Gestión de Riesgo.
	7. Conocimiento en Informes de Gestión.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento de los procedimientos internos del negocio.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFE DE NEGOCIO			
CÓDIGO	**Competencias Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Competencias Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Competencias de Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Competencias de Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Se aprueba creación del perfil según oficio DIRCH-559-2017 (24-05-2017), cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y aprobación de la Gerencia General Corporativa.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Se aprueba el ajuste del Perfil de cargo, por parte de la Gerencia General Corporativa mediante el oficio GGC-1487-2020, del 9 de setiembre del 2020. Referencia DIRCH-1188-2020.**				